

Bogotá, D.C. 5 de Junio de 2020

Doctores

**Alexander Reina Otero**

Director General

**Pablo César Pacheco Rodríguez**

Secretario General

Ciudad

**Referencia:** Informe de Gestión y de Encuestas de Satisfacción del mes de mayo.

Respetados Doctores:

Por medio de la presente, se envía los informes de la referencia, donde se da a conocer la gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía y la satisfacción del servicio a través de los canales telefónico y virtual del IDPAC.



**Lizeth Sánchez Martínez**  
Contratista  
Atención a la Ciudadanía

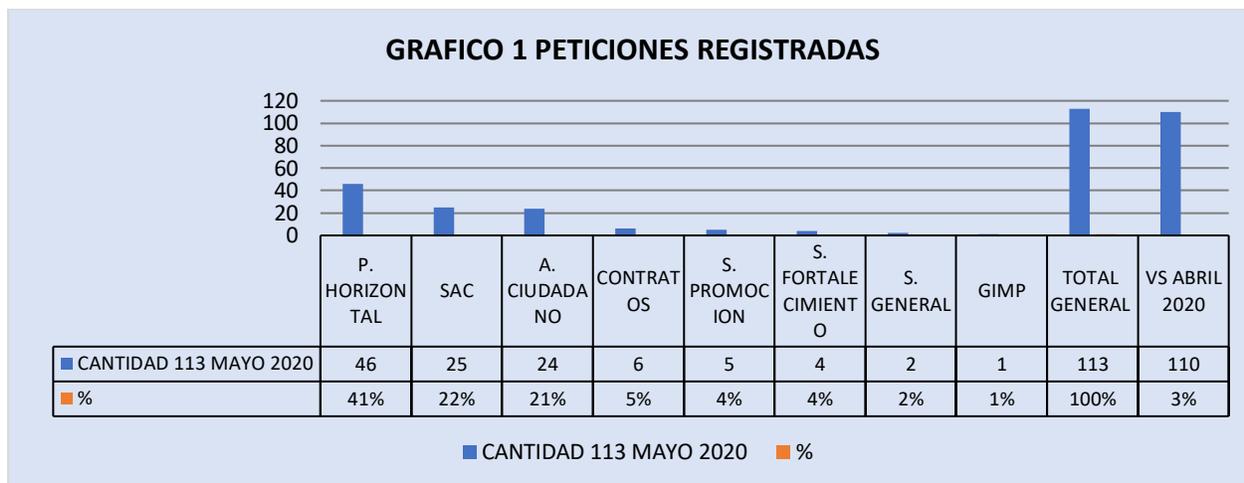


**Luis Fernando Ángel**  
Profesional 219-01  
Atención a la Ciudadanía

## INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC MES DE MAYO 2020

En el presente informe, se encuentra registrada la gestión realizada durante el mes de Mayo del proceso de atención a la ciudadanía con los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.

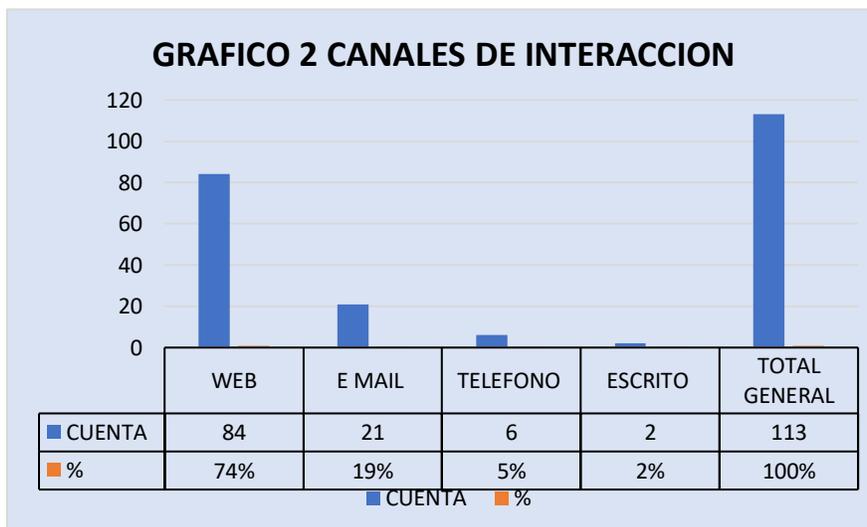
### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio Secretaría General Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

Durante el mes de Mayo se registraron 113 peticiones ciudadanas, donde se evidencia que hubo un aumento del 3%, se mantienen, en comparación con el mes de Abril del presente año, siendo las Subdirección de Asuntos Comunales y Propiedad Horizontal las dependencias con mayor demanda de atención por parte de los usuarios.

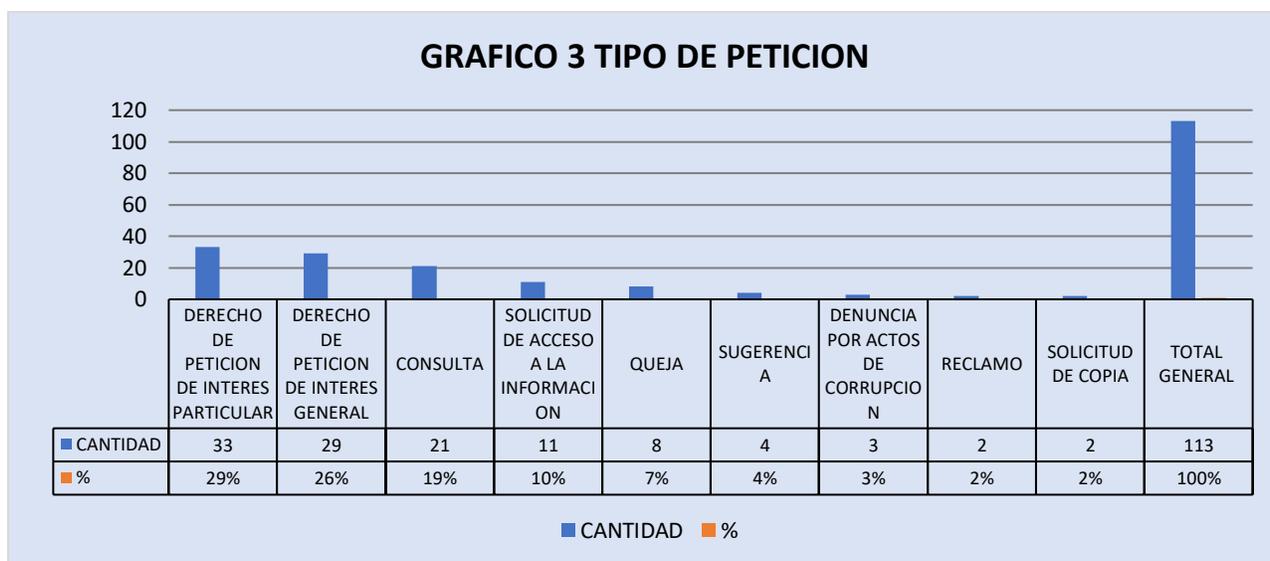
### 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

Durante el mes de Mayo, la preferencia de los ciudadanos para interponer las peticiones es el canal web con un 74%, aumento un 21 % debido a la contingencia por el covid-19 que estamos viviendo actualmente, seguido del canal e-mail con un 19%, en tercer lugar se encuentra el canal telefónico con un 5% y por ultimo está el canal escrito con un 2% de las solicitudes ingresadas.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

Durante el mes de Mayo, La tipología más utilizada por la ciudadanía es Derecho de Petición de Interés Particular con un 29% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto, seguida por Derecho de Petición de Interés General con un 26% y en tercer lugar se encuentra Consulta con un 19%, para este mes la tipología más usada fue el Derecho de Petición de Interés Particular.

#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	CANTIDAD	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	60	53%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	16	14%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ÉNFASIS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15	13%
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDÍGENAS	11	10%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	3%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACIÓN	2	2%
ASESORÍA JURÍDICA EN LEGISLACIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1%
EJECUCIÓN DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL ASESORÍA INFORMACIÓN Y/O CAPACITACIÓN	1	1%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	1%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ASESORÍA INFORMACIÓN METODOLOGÍAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	1	1%
ASESORÍA FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de Mayo, el subtema más reiterado fue Atención y Servicio a la Ciudadanía, con un porcentaje del 53%, seguido de Traslado a Entidades Distritales con un porcentaje del 14%, y en tercer lugar, Asesorías Propiedad Horizontal con énfasis en Participación Ciudadana, con un porcentaje del 13%.

#### 5. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de Mayo no se registran Peticiones con el subtema de veedurías ciudadanas.

#### 6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	3	19%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	CONSULTA	2	13%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	6%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	SUGERENCIA	1	6%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	QUEJA	1	6%
ACUEDUCTO - EAB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	6%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	6%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	6%
SECRETARÍA DEL HABITAT	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	6%
SECRETARÍA GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	6%
SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD DE COPIA	1	6%
SECRETARÍA GENERAL	RECLAMO	1	6%
SIM	QUEJA	1	6%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

Frente a este ítem hubo una disminución del 48% en los traslados de peticiones comparado con el mes de Abril.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	%
PROPIEDAD HORIZONTAL	46	41%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	25	22%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	24	21%
AREA DE CONTRATOS	6	5%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	5	4%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4	4%
SECRETARIA GENERAL	2	2%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de Mayo, el proceso Propiedad Horizontal gestiona el mayor número de Peticiones, cerrando con un 41% de las Peticiones que llegaron a la entidad, le sigue el proceso de Subdirección de Asuntos Comunes con un 22% y en tercer lugar el proceso de Atención al Ciudadano con un 21%.

## 8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CERRADAS PERIODO ANTERIOR	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	70	56%
PROPIEDAD HORIZONTAL	26	21%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	8	6%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	5	4%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	5	4%
AREA DE CONTRATOS	3	2%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	3	2%
GERENCIA DE PROYECTOS	2	2%
AREA DE ALMACEN E INVENTARIOS	2	2%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

La Subdirección de Asuntos Comunes fue la Dependencia que más requerimientos cerró de periodos anteriores con un 56%, seguido de Propiedad Horizontal con un 21%, y en tercer lugar Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social 6%.

## 9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

### 8.1 QUEJAS

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	ESTADO	CANTIDAD
977652020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
997572020	Propiedad Horizontal	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, PORTAFOLIO DE SERVICIOS	En tramite - Por asignacion	1
1025512020	Propiedad Horizontal	QUEJA	ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	En tramite - Por asignacion	1
1062052020	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	QUEJA	INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	En tramite - Por asignacion	1
1078682020	AREA DE CONTRATOS	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Solucionado - Por respuesta definitiva	1
1099022020	Propiedad Horizontal	QUEJA	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	En tramite - Por asignacion	1
1169812020	Propiedad Horizontal	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, PORTAFOLIO DE SERVICIOS	En tramite - Por asignacion	1
1173752020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
				<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8</b>

Se reciben 8 Quejas durante el mes de Mayo, las cuales sus temas no corresponden a la tipología de una Queja, son asuntos que corresponden 3 a Convivencia en Propiedad Horizontal, 1 Juntas de acción comunal, 2 de ellas fueron trasladadas por no competencia a entidades distritales Y 2 se les pide ampliación de la información.

### 8.2 RECLAMOS

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	ESTADO	CANTIDAD
976932020	PROPIEDAD HORIZONTAL	RECLAMO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, PORTAFOLIO DE SERVICIOS	En tramite - Por asignacion	1
1126152020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
				<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>

Se reciben 2 reclamos, Los cuales no corresponden a esta tipología, 1 de ellos están relacionados con entidades Distritales y se les da un traslado por no competencia y el otro está relacionado con Juntas de acción Comunal.

## 10. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el mes de Mayo no se registró vencimiento de peticiones.

## 11. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 36 respuestas emitidas en el mes de mayo que corresponde al 32% del total de requerimientos registrados, obteniendo los siguientes resultados:

**Oportunidad:** En el periodo se establece que el 100% de las respuestas emitidas a los ciudadanos cumplen con los términos legales de oportunidad.

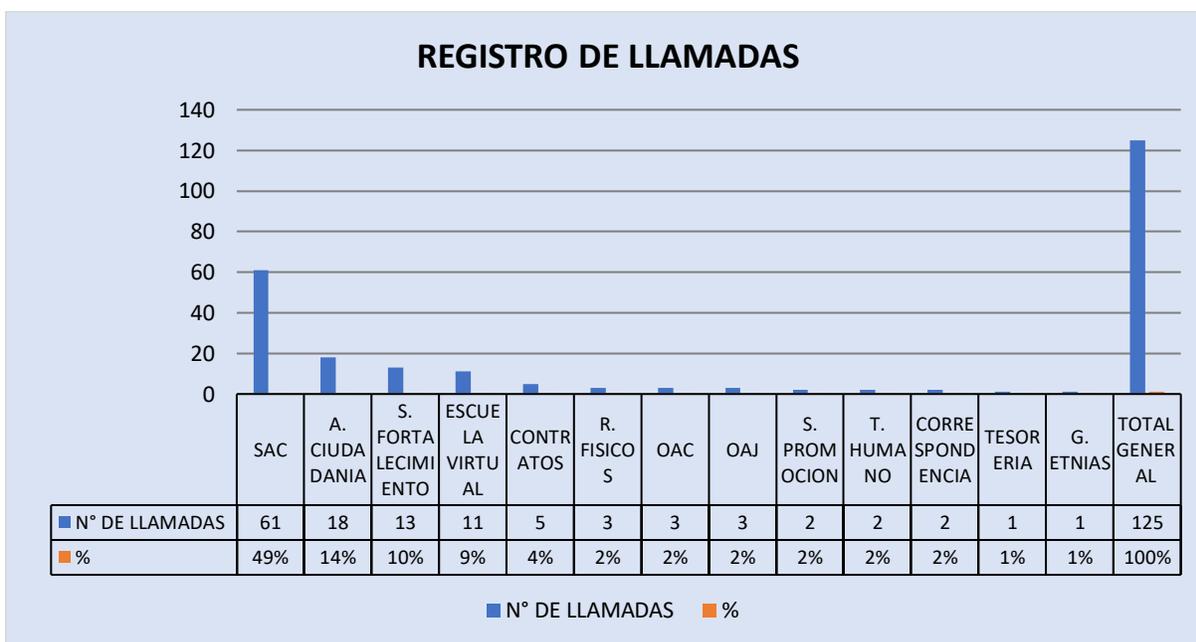
**Coherencia:** El 97% de las respuestas emitidas o sea 35 dan solución a lo preguntado por la ciudadanía.

**Solución de Fondo:** El 92% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, o sea 32 tienen una solución de fondo de acuerdo con la solicitud realizada.

**Calidez:** El 100% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, o sea 36 están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

En general, la entidad presenta un porcentaje de cumplimiento de la norma NTC-GP 1000:2009 del 97%, en las respuestas emitidas a la ciudadanía.

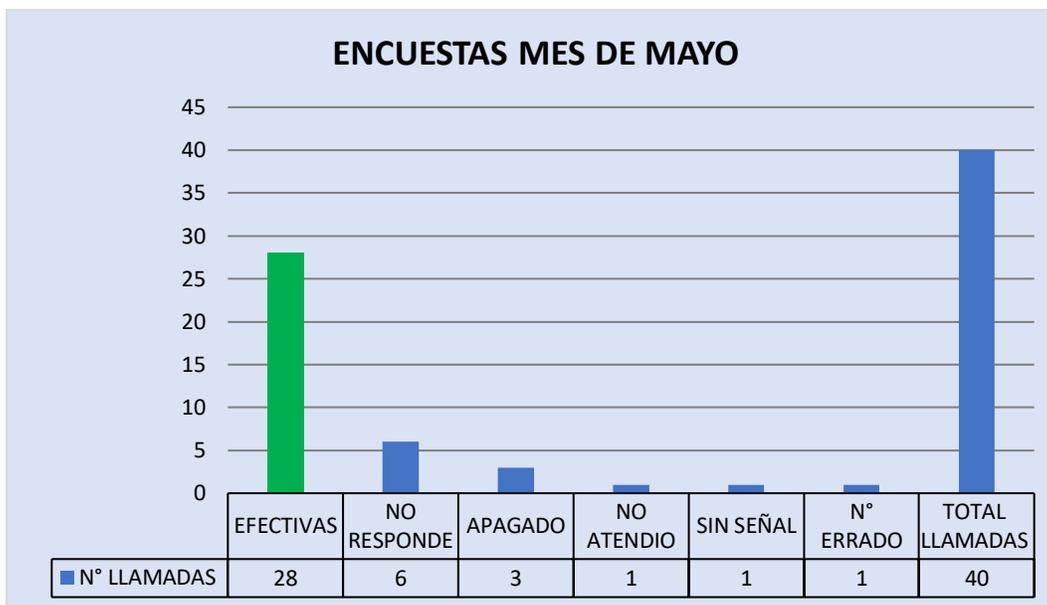
## 12. ATENCIÓN TELEFÓNICA



Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía.

Durante el mes de Mayo se recibieron 126 llamadas a la Entidad, que comparado con el mes de Abril Aumento un 25%, la Dependencia que recibió más llamadas fue la Subdirección de Asuntos Comunales con 61, seguido de Atención a la Ciudadanía con 18 y en tercer lugar la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con 13. Continua siendo uno de los canales más utilizados por los usuarios por la pandemia del covid 19.

## 13. ENCUESTAS:



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

Durante el mes de Mayo se aplicaron las encuestas a los ciudadanos que se contactaron con la entidad por medio del canal telefónico, cuyos temas fueron atendidos por las dependencias competentes. Se aplicó la encuesta por medio telefónico se mide los atributos de servicio en cuanto a: calidez, oportunidad en la atención, calidad, confiabilidad de la información y lenguaje claro. Se aplicó una muestra de 40 encuestas donde 28 fueron efectivas, 6 no respondieron, 3 el celular se encontraba apagado. 1 no atendió la llamada, 1 estaba sin señal y 1 el número era erróneo.

Se anexa informe de aplicación de encuestas mes de mayo.

### 13. INFORME CHAT BOT

Durante el mes de Mayo la herramienta de comunicación virtual con la ciudadanía Chat Bot continúa funcionando en modo automático.

En el mes de mayo, se realiza reunión conjunta con la oficina asesora de comunicaciones y atención al ciudadano para designar unos responsables con el fin de establecer un canal para el flujo de información que requiere el proceso para la actualización del chat bot.

Así mismo el día jueves 28 de mayo se realiza reunión conjunta apoyo técnico INFOTIC S.A y atención al ciudadano, donde se establecen acciones y compromisos para la actualización del chat bot.

Igualmente el día miércoles 20 de mayo se realiza reunión conjunta INFOTIC S.A la oficina de sistemas del IDPAC y atención a la ciudadanía, donde se analizan aspectos técnicos sobre la

Falla que presenta el chat en la expedición de los certificados de existencia y representación legal de las juntas de acción comunal, la falla presentada queda superada ese mismo día.

Para el mes de junio se actualizará la información de carácter rotativo y parmente del chat, se tiene programada reunión para el día 5 de mayo o para el día 8 de mayo para realizar un ejercicio práctico de actualización de la información.

Cordialmente,



**Lizeth Sánchez Martínez**  
Auxiliar Administrativo  
Atención a la Ciudadanía



**Luis Fernando Ángel**  
Profesional 219-01  
Atención a la Ciudadanía



INSTITUTO DISTRITAL DE LA  
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN  
COMUNAL -IDPAC-

Encuestas de  
Satisfacción  
del Servicio  
brindado canal  
telefónico y  
Virtuales  
IDPAC

Atención a la ciudadanía  
Mayo de 2020



# INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS CIUDADANOS POR EL CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUALES

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe, se darán a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que se contactaron con el IDPAC a través del canal telefónico.

Para el mes de mayo, se comunicaron por el canal telefónico con el IDPAC 126 ciudadanos cuyos requerimientos fueron asignados y tramitados por las diferentes dependencias.

Del total de ciudadanos atendidos registrados en la herramienta Share Point, se aplicó la encuesta a 40 usuarios que corresponde al 31.4% del total de ciudadanos atendidos durante el mes. Se toma como referencia el registro de llamadas recibidas, tomando nota de los requerimientos y manifestaciones de los ciudadanos, información que se diligencia en el link de Encuestas de Satisfacción.

En términos generales se le pregunta a cada ciudadano que percepción tienen frente a la amabilidad en el servicio, rapidez, efectividad, confiabilidad, respeto y calidad en el lenguaje cuando se comunicaron con la Entidad.

TOTAL LLAMADAS	NO RESPONDE	EFFECTIVAS	NO ATENDIO	SIN SEÑAL	NUMERO ERRADO	APAGADO
40	6	28	1	1	1	3



## CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados calificaron aspectos como: amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, respeto y un lenguaje claro como buenos, en general el servicio fue calificado como bueno.

## A la pregunta desea dejar algún comentario o información Adicional los usuarios respondieron:

- SE SOLICITA COLABORACION PARA DESTITUIR AL CONCEJO. LOCALIDAD DE KENNEDY, AGRUPACIÓN DE VIVIENDA TABATINGA II NO SE HA RECIBIDO ASESORIA NI ACOMPAÑAMIENTO POR PARTE DEL IDPAC. LA COMUNIDAD REALIZO UNA VOTACION EN DONDE SE RECOLECTARON 170 FIRMAS DE LOS PROPIETARIOS QUIENES DESEAN DESTITUIR A 3 PERSONAS DEL CONCEJO. LAS CUENTAS DEL CONJUNTO APARECEN A NOMBRE DE LA ANTIGUA ADMINISTRACION Y A NOMBRE PROPIO DE LA NUEVA ADMINISTRADORA
- MUY CONFORME CON LA ATENCION Y EL ACOMPAÑAMIENTO DEL IDPAC
- SE PRESENTA UNA QUEJA FRENTE A LA FALTA DE IMPLEMENTOS PARA EL MANEJO DEL COVID EN LA LOCALIDAD EN LO QUE EL IDPAC RESPONDIO POSITIVAMENTE OTORGANDO LA AYUDA QUE SE SOLICITABA Y EL ACOMPAÑAMIENTO YA QUE LA ALCALDIA TAMBIEN RESPONDIO LLEVANDO A LA COMUNIDAD TAPABOCAS, ALCOHOL Y GEL LA CIUDADANA MANIFIESTA QUE EN NINGUN MOMENTO SE HA COMUNICADO A LA ENTIDAD POR NINGUN MEDIO.

- SATISFECHO CON LA ATENCION Y LA COLABORACION PERMANENTE DEL IDPAC
- LA CIUDADANA MANIFIESTA QUE SE COMUNICÓ CON LA ENTIDAD PARA REALIZAR UNA CONSULTA SOBRE UNA REPRESENTACIÓN LEGAL DE UNA ADMINISTRADORA Y LA REALIZACION DE UNA ASAMBLEA PERO NO HA RECIBIDO RESPUESTA ALGUNA SE COMUNICO EL DIA 7 DE MAYO Y HASTA LA FECHA, HOY 31 DE MAYO NO LE HAN SOLUCIONADO LA INQUIETUD
- MUY MALA LA ATENCIÓN YA QUE SOLICITÓ INFORMACIÓN SOBRE LAS ESTADISTICAS DE ENFOQUE ETNICO, SOLICITUD QUE REALIZO POR LLAMADA TELEFÓNICA Y POR CORREO ELECTRONICO PERO HASTA EL MOMENTO NO HA RECIBIDO DICHA INFORMACION
- EL CIUDADANO MANIFIESTA QUE SOLICITA APOYO POR PARTE DEL ESTADO Y EL DISTRITO YA QUE ES EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE LA LOCALIDAD DE ENGATIVA YA QUE NO CUENTA CON RECURSOS ECONOMICOS Y DE NINGUNA ÍNDOLE. SOLICITA QUE LA LOCALIDA SEA TENIDA EN CUENTA PARA TODAS LAS AYUDAS Y BENEFICIOS QUE BRINDA EL ESTADO Y LOS ENTES DEL DISTRITO
- MUY INCONFORME CON EL SERVICIO YA QUE SOLICITÓ UN CERTIFICADO PARA PERTENECER Y PARTICIPAR EN LOS COMITÉS LOCALES DE LA BICI Y NO FUÉ POSIBLE PORQUE NUNCA RECIBIÓ RESPUESTA NI ASESORIA
- SOLICITA ASESORIA URGENTE EN TEMAS DE PROPIEDAD HORIZONTAL
- SE REALIZARON 2 CURSOS VIRTUALES Y SE SOLICITARON LOS CERTIFICADOS PERO TAN SOLO ENVIARON UNO Y FALTA OTRO. PIDEN QUE SEA ENVIADOS LOS CERTIFICADOS SIEMPRE AL FINALIZAR LOS CURSOS CUANDO EXISTE CAÍDA DE APLICACIÓN
- MANIFIESTA EL CIUDADANO QUE SOLICITÓ INFORMACIÓN SOBRE EL CONTACTO DEL GESTOR DE LA LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE Y RECIBIÓ CON SATISFACCIÓN LA INFORMACIÓN SOLICITADA. MUY CONFORME CON LA ATENCIÓN BRINDADA
- MUY SATISFECHO CON LA ATENCION DEL IDPAC YA QUE RECIBIO TODA LA INFORMACION Y ASESORIA FRENTE AL ACTO ADMINISTRATIVO DE ALERTA NARANJA EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY.

## CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que:

- La atención brindada a través del canal telefónico, se encuentra en un rango entre buena y excelente, cuando se miden atributos del servicio en general como: amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, respeto y un lenguaje claro, en general el servicio fue calificado como bueno.
- Las observaciones consignadas por los ciudadanos, se enviarán a las respectivas dependencias para que se tome los correctivos del caso con el fin de mejorar los aspectos que lo ameriten.

La información suministrada por la ciudadanía es consignada en el presente informe como las sugerencias realizadas por el proceso de atención a la ciudadanía, pretenden coadyuvar a las diferentes dependencias del IDPAC que interactúan con los usuarios en busca del fortalecimiento de la gestión y atención institucional que se brinda a la ciudadanía.